英國保誠投資日影片
Pulse 健康和財富生態系統
轉型中的英國保誠

Al Noor Ramji
英國保誠集團數碼技術總監

我熱愛增長，通過為客戶解決關心的事項以達致增長。

那麼，甚麼是 Pulse？Pulse 是世界首個銳意讓我們客戶變得更健康、更富裕的生態系統。而我們為甚麼會想到 Pulse？基本上，客戶的行為和期望正在轉變，現在客戶已習慣使用數碼工具。因此，市場上出現了完全不同的競爭型態。我們既有傳統的競爭對手，又多了大型科技公司加入戰圈。我們必須作出應對。

因此，當我腦海第一次出現 Pulse 時，基本上是考慮到客戶需求及關心的事項。此外，我們必須以可持續發展的方式行動，使自己脫穎而出。

Wen Xiao
英國保誠集團數據總監／創新總監

透過客戶在 Pulse 應用程式中的互動，我們可了解客戶的需求。

我們在應用程式中提供許多實用和吸引的內容，包括數碼健康、健身、生活方式和社區資訊。用戶越多使用應用程式，我們就越能了解客戶的興趣和需求。在人工智能和機器學習的協助下，我們可按每個客戶的個人需求，提供度身訂造的方案。

這些方案包括個人化資訊、可直接從應用程式中購買的微型產品，以至由我們生態系統內的合作夥伴所提供的付費服務，以及代理可在線下與客戶跟進的傳統產品。整個用戶體驗簡單、直接且個人化。

Al Noor Ramji
英國保誠集團數碼技術總監

因此，Pulse 可謂我們的增長引擎。這是一個可令客戶數量大規模增加、並能同時滿足個別客戶的增長引擎。

那麼，Pulse 如何能成為我們的增長引擎？我們如何能吸納大量的客戶，卻仍能同時滿足個別客戶的需求？那是因為我們使用數據、數據、數據。我剛才是說數據嗎？我們以人工智能配合客戶的數據，確保人工智能優先照顧個別客戶，並大規模地提供個人化服務。

Johnny Vo
英國保誠集團亞洲數碼策略與融資總監

Pulse 具有三項關鍵的價值驅動因素。

第一，「統一的平台」的方式為集團創造巨大效益，因為我們消除了重複步驟，並集中我們強大的採購和運營能力。我們擁有幾百個傳統系統，現正進行整合和消除重複步驟。更重要的是，客戶的流程不受干擾間斷，是真正的端對端。

第二，我們提高代理和銀行合作夥伴的生產力。越了解客戶，就可以建立更深的關係。大家聯繫越緊密，就可進一步提高生產力。

最後，我們加強客戶互動。保險是一種「銷售驅動」的產品，而非「自主購買」的產品。Pulse 是根據客戶感興趣的話題直接與客戶互動，而非由保險公司的利益出發。

這三個價值驅動因素令我們更接近平台業務的模式，而不再是一間傳統的壽險公司，讓我們有能力以近乎零邊際成本來擴大數量規模，構成強勁的經營槓桿。

Tien Nguyet Long
Prudential Singapore Services 健康人工智能總監

我們通過 Pulse 創建了另一個關鍵而獨特的中小企業平台，成為另一增長催化劑。中小企業仍是未獲充分服務的市場。因此，我們創建了 Business@Pulse，為企業經營者及其僱員提供全面服務的平台，服務包括人力資源資訊、僱員福利以及生活方式的規劃。

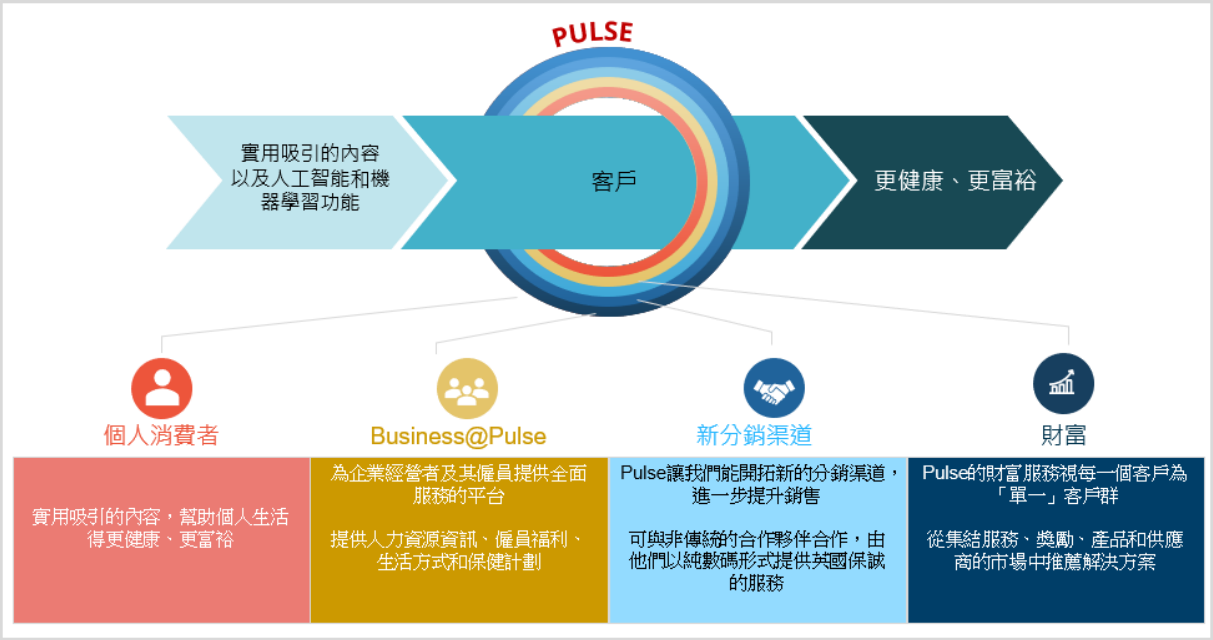
Business@Pulse 已為數以千計的亞洲和非洲的中小企業經營者提供服務，幫助他們的員工管理自身的福利和保健。一方面這些員工與我們的平台進一步互動，另一方面我們為他們創造了更多的產品，從而幫助中小企業鼓勵僱員養成更健康、更富裕的習慣。

Pulse 亦讓我們開闢新的分銷渠道，進一步擴大銷售。我們現在可與非傳統的夥伴合作，以純數碼形式向其客戶提供英國保誠的服務，並得到更多機會共同創造新的數碼產品，提供予全新的客戶群。

Pulse 的另一個重要組成部分是財富相關服務。未來十年，資產管理行業將面臨極快速的改變，當中的因素包括中國的經濟發展、被動投資、有關環境、社會及管治(ESG)的倡議、新穎的科技以及邊際利潤空間持續壓縮。

英國保誠投資日影片
Pulse 健康和財富生態系統
轉型中的英國保誠

Pulse 的財富服務視個別客戶為「單一」客戶群，並從集結服務、獎勵、產品和供應商的市場中推薦解決方案。該服務不限於英國保誠的產品和瀚亞基金，而是廣泛包括已選定的銀行、其他保險公司和資產管理人提供的產品。

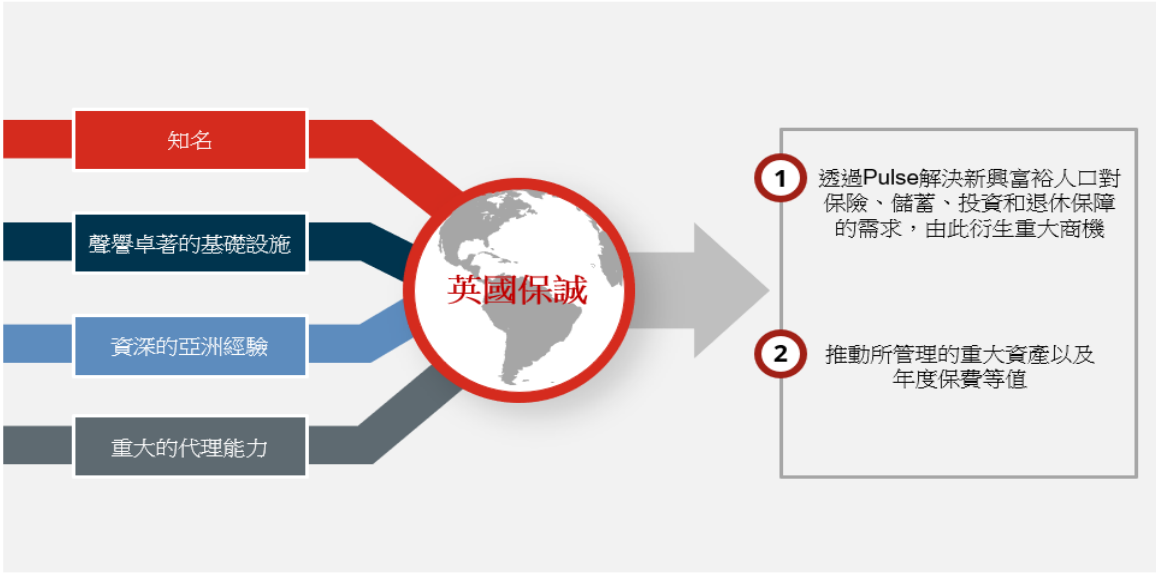


Johnny Vo
英國保誠集團亞洲數碼策略與融資總監

新興富裕人口對保險、儲蓄、投資和退休保障的需求存在大量商機。Pulse 的部署正可滿足有關的需求。

世界知名的英國保誠擁有聲譽卓著的基礎設施、資深的亞洲經驗和雄厚的代理能力。我們透過 Pulse，可在該新市場接觸更多客戶和擴大我們的能力，並提升我們的資產管理規模以及年度保費等值。

新興富裕人口提供大量商機



英國保誠投資日影片
Pulse 健康和財富生態系統
轉型中的英國保誠

Al Noor Ramji
英國保誠集團數碼技術總監

Pulse 現時可讓我們為新客戶群提供全方位服務。為甚麼？因為我們讓所有人能夠便捷及實惠地獲取高質素的保健和財富服務。我們在創造新客戶群的同時，亦為現有客戶提供服務。

讓我以分銷模式為例加以說明。

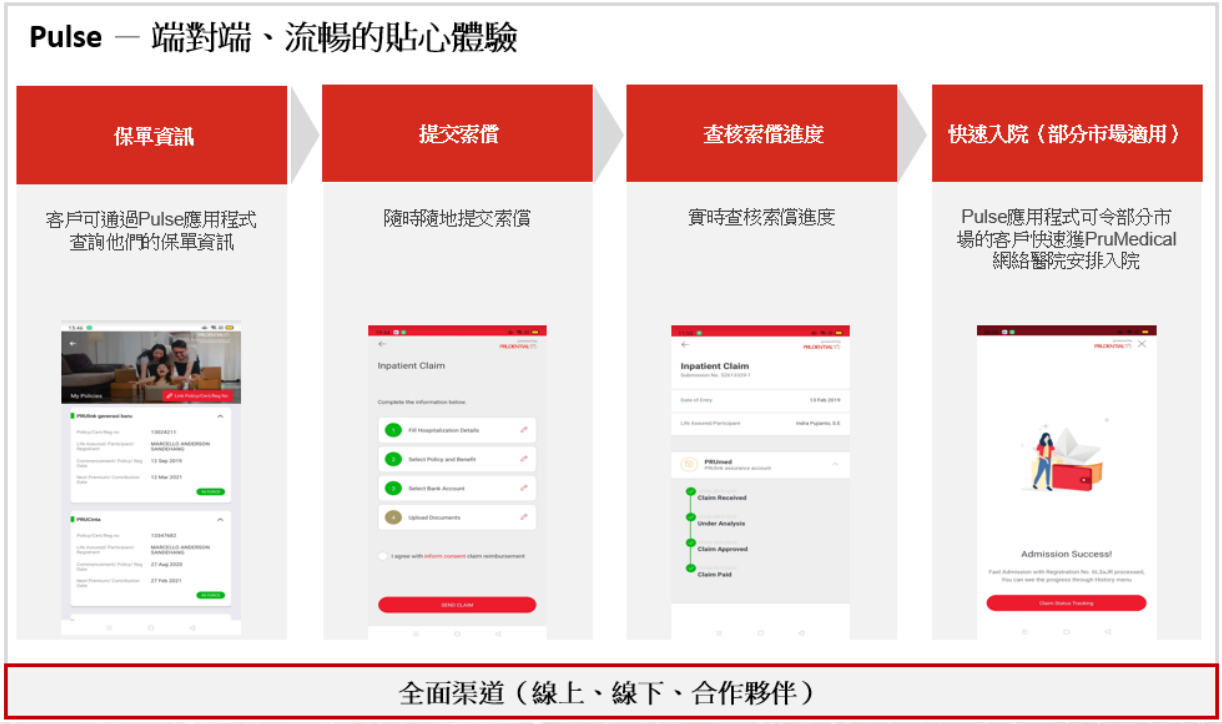
我們現在的分銷模式變得很簡單。通過數碼聯繫可倍增我們代理與客戶對話的機會，令我們可以在先完成一個數碼交易後，讓代理向客戶再提供建議，而有關建議可為雙方帶來更理想的結果。

客戶得到最好的數碼工具，獲得最好的人員服務，且擁有互動的選擇。客戶或其顧問可以暢通無阻地選擇訂購一系列健康和財富產品。因此，我們所說的 10 倍增長既包括與客戶的互動流量，亦包括客戶和我們的得益。

Wen Xiao
英國保誠集團數據總監／創新總監

對客戶來說，Pulse 是一個真正的端對端、無縫且貼心的體驗。客戶可使用 Pulse 應用程式查詢其保單資訊，隨時隨地提交索償，並實時查核索償進度。Pulse 應用程式可讓部分市場的客戶快速獲得 PruMedical 網絡醫院安排入院。

Pulse 為英國保誠提供真正的全面渠道，為選擇透過線上、線下或合作夥伴的方式與我們互動的客戶提供支援。



英國保誠投資日影片
Pulse 健康和財富生態系統
轉型中的英國保誠

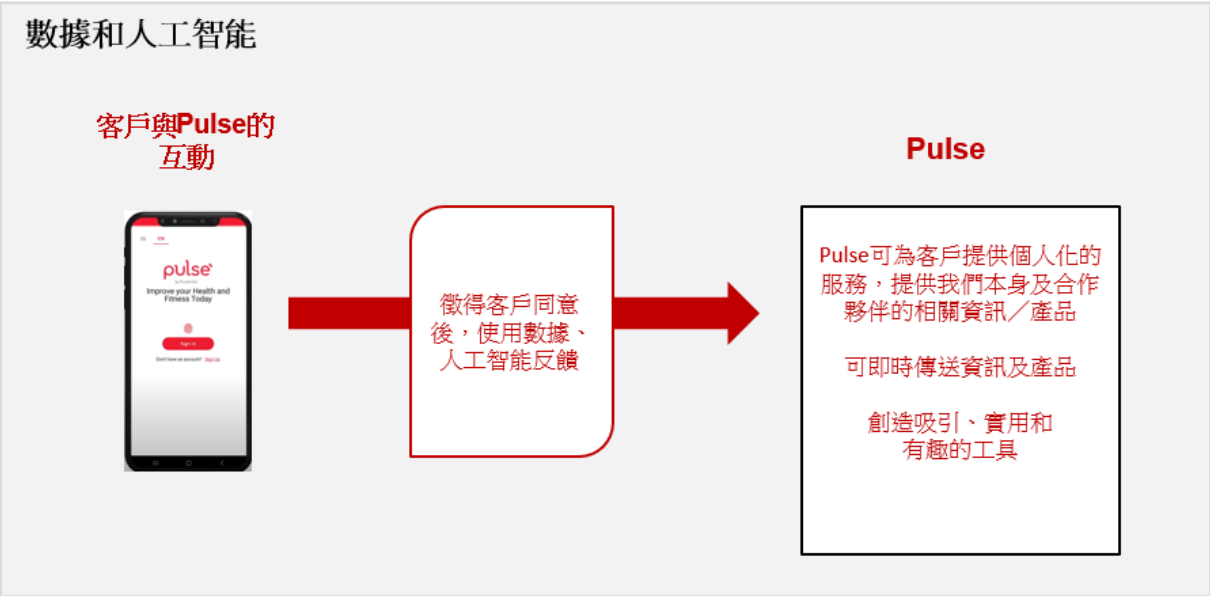
Andy Chun
英國保誠集團亞洲科技創新區域總監

人工智能和機器學習等科技連同數據在 Pulse 的發展方面發揮了重要作用。客戶將其數據交託給我們，所以我們嚴格認真地對待資訊安全和數據私隱，讓客戶得以安心。

我們已建立穩健的內部能力，不斷進行自動化及開發保安工具，以便採用可擴展和有效的方式快速監控和應對系統受到的威脅，因為客戶使用 Pulse 時會向我們透露許多關於他們的興趣、需求以及希望如何與英國保誠互動。

利用數據和人工智能反饋並徵得客戶同意後，Pulse 可為客戶即時提供由我們或合作夥伴制訂的個人化及最貼切的資訊和產品。這全是為了協助客戶實現他們的健康和財富目標。

有關科技也讓我們能夠創造吸引、實用和有趣的工具。



舉例而言，我們在人工智能協助下，可為客戶提供一名運動夥伴陪伴該客戶跑步或鍛鍊。我們也可通過 Pulse 的人工智能醫生初步回答客戶的問題，並在現實生活中推薦相關的醫生。

我們已在香港快速推出新冠疫苗全護基金。客戶可透過虛擬分身，建立個人化的 3D 人體影像，獲取度身訂造的見解和建議。

英國保誠投資日影片
Pulse 健康和財富生態系統
轉型中的英國保誠

Tien Nguyet Long
Prudential Singapore Services 健康人工智能總監

讓我們來了解一下 Pulse 在印尼的進展。

Ruth 是個 Y 世代的韓流舞蹈狂熱者，她下載 Pulse 以接收自己最喜愛的韓流團體的獨家最新消息。我們追蹤 Ruth 的活動後，為她提供 14 天免費試用我們的 Bugar 計劃。我們看到 Ruth 使用 Pulse 來改善她的體能和追蹤卡路里，並透過 Whatsapp 向朋友推薦 Pulse。同時，她知道自己所在的社區爆發登革熱，記起使用優惠券購買 PRUTect Care。她收到提示可使用現金回贈，並聯繫我們的代理。透過 Pulse，該代理很了解 Ruth 的情況和興趣，因此能夠為她提供更全面的健康計劃。

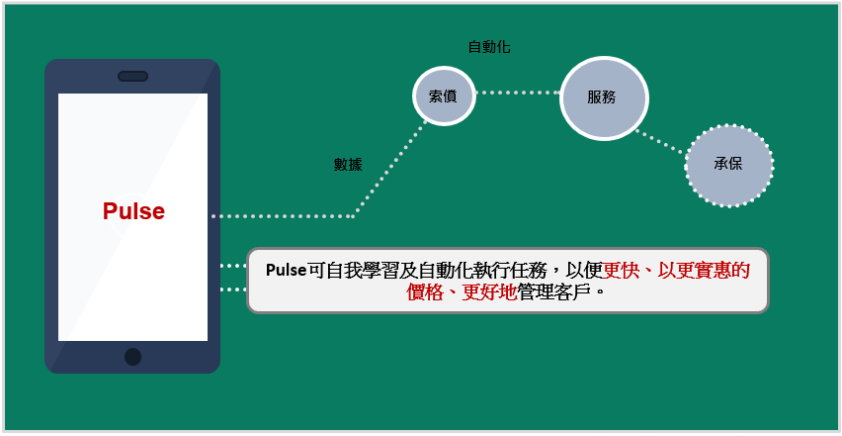
此外，一位 40 多歲的媽媽 Ahda 得知 Pulse 上有個 Sharia for All 的群組。Pulse 的人工智能根據她在 Sharia 群組的活動和年齡，發送提示鼓勵她購買具有 Sharia 價值的簡單產品 PRUTect Care[1]。她的代理 Helen 收到了 PulseLeads 的通知，打電話給 Ahda 進行虛擬的面對面跟進，最終 Ahda 購買了 PruCinta[2]。

Andy Chun
英國保誠集團亞洲科技創新區域總監

任何時候，我們的系統正進行數以千計的人工智能互動，以建立客戶忠誠度，並為我們提供未來溝通的洞見。該人工智能驅動的數碼營銷方式有助我們大規模吸納客戶，為潛在客戶與最合適的代理進行配對，縮短「從商機到收款」(leads-to-cash) 的週期。

Pulse 正在學習以及將承保、服務和索償等人力密集型的工作轉為自動化，讓我們能夠更快、以更低成本及更好地管理客戶。

自我學習、自動化執行任務



[1] PRUTect Care 為客戶提供全面的保障，包括基本的自然死亡給付保障和其他首選保障，例如每日住院現金（非深切治療部）、每日住院現金（深切治療部）、意外事故導致的永久性殘疾、傳染病導致的死亡。
[2] PruCinta 是一款經濟實惠、高保額比率並返還保費的定期壽險產品。

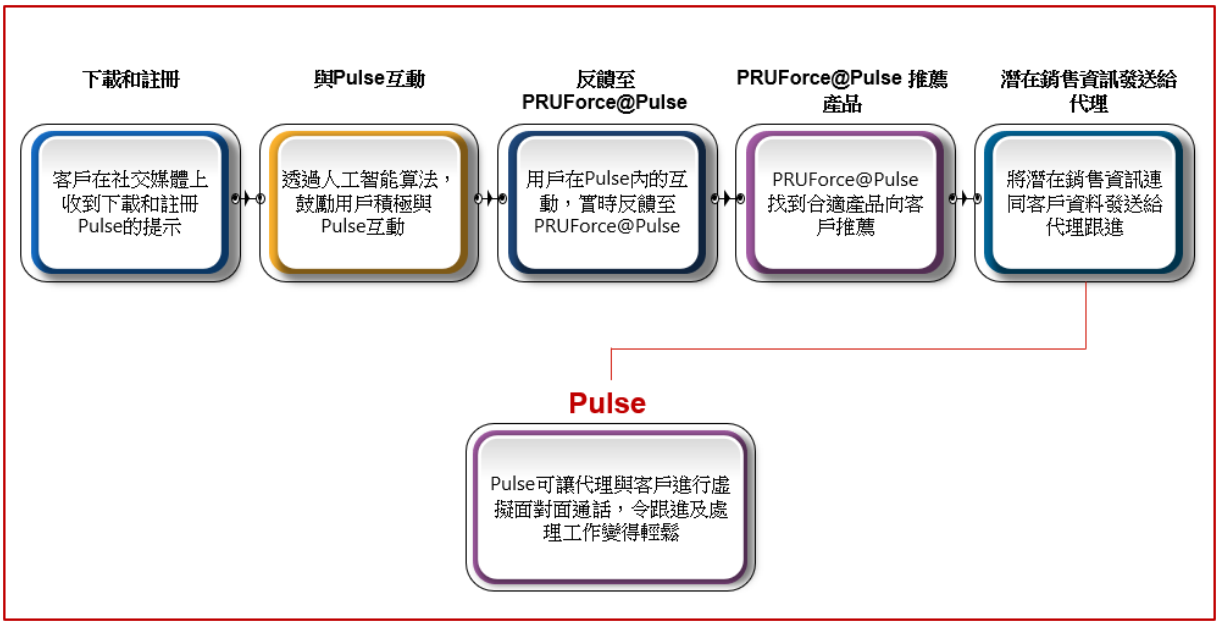
英國保誠投資日影片
Pulse 健康和財富生態系統
轉型中的英國保誠

Tien Nguyet Long
Prudential Singapore Services 健康人工智能總監

以下是一個印尼端對端客戶服務流程的例子。當潛在客戶在社交媒體和其他渠道收到下載和註冊 Pulse 的提示時，流程即開始。

用戶下載 Pulse 後，系統就會透過人工智能驅動作出信息傳遞，鼓勵用戶積極與 Pulse 互動。用戶在系統上所做的互動，例如檢查他們的 3D 身體或諮詢線上醫生，都會實時反饋給 PRUForce@Pulse，系統將尋找合適的產品及進行推薦。這個新的潛在客戶個案會連同其資料，以及任何有用的對話和行動一起傳送給代理，讓代理在 Pulse 應用程式中與客戶進行虛擬面對面通話。只要代理和客戶就合適的服務達成協議，Pulse 便可令跟進及處理工作變得輕鬆。

印尼的端對端客戶服務流程



整個過程中，保障客戶的數據是我們的首要考慮，因此過程會涉及一次性密碼和授權通知。

Andy Chun
英國保誠集團亞洲科技創新區域總監

我們能夠在 Pulse 的生態系統中廣泛應用人工智能的獨特能力，是我們脫穎而出的主要因素。

人工智能服務不僅惠及我們的客戶、其家人及社區，亦惠及我們生態系統中的合作夥伴、分銷夥伴和中小企業客戶。

英國保誠投資日影片
Pulse 健康和財富生態系統
轉型中的英國保誠

Al Noor Ramji
英國保誠集團數碼技術總監

那麼我們如何實現盈利呢？我們能夠實現盈利，因為 Pulse 是一個新的商業模式。當然，你可以說這與其他利用大規模平台的生態系統所採用的商業模式沒有分別，但在我們的行業中鮮有先例。因此，

1) 該商業模式為我們開拓多項收入來源；
2) 卓越的營運工具；
3) 自我持續發展；
4) 創新方案迅速進入市場，只需幾個小時而不是幾個月的時間就可實現。

Pulse令我們脫穎而出

我認為沒有其他機構比我們更能令客戶更健康、更富裕。我這樣說，是因為我們採用健康、財富和社會指數作為衡量指標。此外，我們把客戶的健康和財富與英國保誠的健康和財富掛鈎。我們將幫助客戶變得更加健康和富裕，同時推動英國保誠變得更健康和富裕。

中、英文文本之文意如有歧異，在任何情況下概以英文文本為準。